

お客様本位の業務運営方針

弊社は、「私たちはお客様の期待を超えるサービスを常に心がけ、お客様の最も信頼できるパートナーであり続けます。」という経営理念のもと、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、以下の「お客様本位の業務運営方針」を2025年4月1日より策定しております。社員一丸となり取り組んでまいります。

1.弊社は、「お客様に安心と幸福」を提供するため、常にお客様のご意向に沿った最適かつ最高の保険をご提案させていただきます。

取り組み:「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。

KPI:アンケートの回答数 20 件以上。

実績値:15 件 ※2026 年 2 月 6 日現在

2.弊社は、お客様の利益が不当に害されることがないように適切に管理します。

取り組み:お客様との利益相反のおそれのある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築し、適切な保険募集を行い対応履歴を残します。

KPI:社内研修の実施（年 4 回）

実績値: 3 回※2026 年 2 月 6 日現在

3.弊社は、お客様の視点ですべての価値判断を行い、お客様とのお契約の時だけでなくアフターフォローも定期的に行い、社会に貢献します。

取り組み:アフターフォローもしっかり行い、お客様から信用を獲得できる活動をする。

KPI:アフターフォロー1 名以上

実績値:MDRT1 アフターフォロー 1 名達成

※2026 年 2 月 6 日現在

4.弊社は、お客さまへの正しい情報提供に努め、丁寧でわかりやすい説明を心がけます。お客さまがご納得・ご理解いただけるまで何度でもしっかりとご説明いたします。

取り組み:ご高齢のお客さま及び傷害をお持ちのお客さま等、特に配慮が必要なお客さまについては誤解が生じないように、お客さまの特性に応じて分かりやすく丁寧に説明を行います。

KPI:対応記録の入力 100%

実績値:100%※2026年2月6日現在

5.弊社は、お客さまの万一の際にお役立ちできるよう熱意をもって日々研鑽に努め、ご満足いただける最高のサービスをお届けします。

取り組み:お客様の声を傾聴することを心掛け営業記録に記載する。

KPI:毎月20回以上

実績値:毎月25回以上※2026年2月6日現在

6.弊社は、全員がお客さまの意向に沿った保険提案やサービスを提供するため、コンプライアンス意識を醸成し、商品・サービス・周辺知識など幅広い観点から知識を習得するよう教育研修計画をします。

取り組み:勉強会や研修、各種専門資格の取得等を通じて、人財の育成に努め、保険のエキスパートとして専門知識やスキルの向上を継続的に図ります。

KPI:社員研修・勉強会を月1回以上行う。

実績値:毎月1回以上※2026年2月6日現在